

民航安检专业安检服务课程核心教材

民航安检心理学

Psychology of Civil Aviation Security Check

李玉红 刘飞◎主编



中国民航出版社

民航安检专业安检服务课程核心教材

民航安检心理学

李玉红 刘 飞 主编

中国民航出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

民航安检心理学/李玉红, 刘飞主编. —北京:
中国民航出版社, 2016. 1
ISBN 978-7-5128-0329-9

I. ①民… II. ①李… ②刘… III. ①民用航空-安
全检查-心理学 IV. ①V328

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 318390 号

民航安检心理学

李玉红 刘 飞 主编

责任编辑 刘庆胜 邢璐
出 版 中国民航出版社 (010) 64279457
地 址 北京市朝阳区光熙门北里甲 31 号楼 (100028)
排 版 中国民航出版社录排室
印 刷 北京华正印刷有限公司
发 行 中国民航出版社 (010) 64297307 64290477
开 本 787×1092 1/16
印 张 10.5
字 数 233 千字
版 印 次 2016 年 2 月第 1 版 2016 年 2 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-5128-0329-9

定 价 23.00 元

官方微博: <http://weibo.com/phcaac>

淘宝网: <https://shop106992650.taobao.com>

E-mail: phcaac@sina.com

前 言

近年来随着国际国内恐怖形势的日益严峻，劫机、炸机等危害航空安全的行为日趋增多，而许多危害行为跟航空安全检查都有着直接或间接的联系。工作压力大、薪资待遇等各种原因引发了安检人员大量流失，由此给航空安全带来了很大的隐患，航空安全检查员的现状也引起了业内高度关注。

以往安全检查在强调安全的同时，更在意安检人员对旅客的服务态度与服务规范；在对安检人员的日常管理中，也是负强化手段多于正强化手段。在对内、对外的各种社会环境及高负荷的工作环境中，安检人员身体健康及心理问题也越来越突出。

一方面，由于安全检查侧重于安全检查技术及对旅客的服务，而对安检人员本身的生理心理健康的管理关注较少；另一方面，围绕安检人员本身进行的研究也很少。因此，在当前的社会大背景及航空安全检查队伍现状的基础上，编者编写了《民航安检心理学》一书，本书主要以航空安全检查员为研究对象，运用普通心理学、社会心理学、劳动心理学等相关学科的理论，在民航安全检查专业领域内研究安检人员的心理活动现象及规律，并重点介绍了影响安检人员生理心理的各因素、安检人员心理能力训练及压力管理。本书既可作为民航各高等院校安全检查专业的专业教材，也适合用作机场安检一线人员的业务培训教材。

本书由广州民航职业技术学院李玉红、刘飞担任主编；李玉红编写第五章、第六章、第八章；刘飞编写第一章（第二节）、第二章、第七章、第九章；顾伟芳编写第一章（第一节）、第三章、第四章。本书在编写过程中得到了广州民航职业技术学院有关领导及中国民航出版社的大力支持和帮助，在此表示衷心的感谢！

由于编者学识有限，书中难免出现错误与漏洞，诚望读者和同行专家批评指正。

编者

2015年11月

目 录

前言	
第一章 民航安检心理学概述	1
第一节 民航安全检查概述	1
第二节 民航安检心理学概述	3
第二章 民航安检心理学理论	15
第一节 普通心理学	15
第二节 社会心理学	21
第三节 犯罪心理学	24
第三章 民航安全检查中的旅客心理	36
第一节 旅客的一般心理	36
第二节 旅客的群体心理	43
第四章 民航安全检查员的职业素养与心理素质	55
第一节 民航安全检查员的职业素养	55
第二节 民航安全检查员的心理素质	63
第五章 民航安全检查员的生理心理	75
第一节 概述	75
第二节 疲劳因素	76
第三节 心理负荷与安全	86
第四节 应激效应与安全	88
第六章 影响安全检查员心理与行为的工作环境因素	94
第一节 工作环境的采光、照明与心理影响	94
第二节 工作环境的色彩	96
第三节 安全检查工作环境的噪声与干扰	100

第四节	工作环境的微气候条件与安全·····	103
第七章	民航安全检查员的心理能力训练·····	108
第一节	民航安全检查员心理能力训练概述·····	108
第二节	安检员心理能力训练的类型、原则与任务·····	111
第三节	心理调控自我训练法·····	116
第八章	民航安全检查员面对突发事件的处置·····	122
第一节	民航安全检查中的突发事件·····	122
第二节	安全检查突发事件的积极应对·····	124
第三节	事故创伤后的心理和行为障碍及干预·····	126
第四节	机场重大事故的心理救援·····	130
第九章	民航安全检查员心理问题与防治·····	132
第一节	心理健康与维护概述·····	132
第二节	民航安全检查员常见心理问题·····	134
第三节	民航安全检查员的工作压力管理·····	142
参考文献	·····	159

第一章 民航安检心理学概述

【学习目标】

1. 理解心理问题的方式、心理健康和心理健康维护的概念；
2. 把握心理不健康的分类；
3. 掌握民航安全检查员常见心理问题和工作压力管理；
4. 了解压力、压力源等相关知识。

第一节 民航安全检查概述

一、民航安全检查的概念

民航安全检查是指在民用机场实施的为防止劫（炸）飞机和其他危害航空安全事件的发生，保障旅客、机组人员和飞机安全所采取的一种强制性的技术性检查。它是民航航空防安全保卫工作的重要组成部分；是国务院民用航空主管部门授权的专业安检队伍，为保障航空安全，依照国家法律法规对乘坐民航班机的中、外籍旅客及物品以及航空货物、邮件进行公开的安全技术检查，防范劫持、爆炸民航班机和其他危害航空安全的行为，保障国家和旅客生命财产的安全，具有强制性和专业技术性。

其主要工作包括对乘坐民用航空器的旅客及其行李，进入候机隔离区的其他人员及其物品以及空运货物、邮件的安全技术检查；对候机隔离区内的人员、物品进行安全监控；对执行飞机任务的民用航空器实施监护。

二、民航安全检查工作的性质

民航安全检查工作既具有专业强制性，又具有服务性。对安检人员的要求“应坚持安全第一，严格检查，文明执勤，热情服务的原则”即反映了这个性质。

民航安全检查工作是以《中华人民共和国民用航空法》和《中华人民共和国民用航空安全保卫条例》以及民航局有关空防工作的各项指令和规定为法律依据和工作准则，指导安全检查人员开展各项工作，因此航空安全检查相较于其他民航服务类的岗位

而言具有强制性、工作的严肃性，要求安检人员在工作中一丝不苟，严格按照各项法律法规和规定的要求对旅客进行检查，因此在检查中应以航空安全为首要目的，遇到违反相关规定的旅客及其物品，应严格按照法律和规定的要求进行处理，绝不能妥协；同时，由于乘坐飞机出行的旅客越来越多，层次也越来越高，旅客对航空服务的要求也越来越高，在检查过程中应遵守一定的安全检查服务流程，展现安全检查的专业性和技术性；检查过程中，在保证航空安全的前提下，做到文明执勤，优质服务。

（一）安全第一，严格检查

确保安全是安全技术检查的宗旨和根本目的，而严格检查则是实现这个目的的手段和对安检人员的要求。所谓严格检查，就是严密地组织勤务，执行各项规定，落实各项措施，以对国家和乘客高度负责的精神，牢牢把好安全技术检查、飞机监护等关口，切实做到证件不符不放过，安全门报警不排除疑点不放过，X光机图像判断不清不放过，开箱（包）检查不彻底不放过，以确保飞机和旅客的安全。

（二）文明执勤，优质服务

文明执勤，优质服务，是安检人员职业道德规范的重要内容，也是民航安检职业性质的具体体现，充分反映了“人民航空为人民”的宗旨。安全检查的根本目的任务，就是为人民服务，为旅客安全服务，安检人员应通过文明的执勤方法、优质的服务形式，来实现这个根本目的任务。要真正做到文明执勤，必须从以下三方面着手：一是文明执勤必须要端正服务态度。安检人员要以满腔热情对待工作，以主动、热情、诚恳周到、宽容耐心的服务态度对待旅客，反对冷漠、麻木、高傲、粗鲁、野蛮的恶劣态度。二是文明执勤必须要规范化服务。安检人员在执勤时应仪容整洁，举止端庄，站有站相，坐有坐相，说话和气，想旅客所想，忧旅客所忧，树立起旅客至上的助人为乐的行业新风。三是必须摆正严格检查与文明服务的辩证统一关系，两者是互相紧密联系的整体。要用文明执勤姿态、文明执勤举止、文明执勤语言和行为，努力塑造民航安检的文明形象，赢得社会的信赖和支持。

机场是地区和国家的窗口，安全技术检查是机场管理和服务工作的一部分。检查人员要树立全心全意为旅客服务的思想，要做到检查规范，文明礼貌；要着装整洁，仪表端庄，举止大方，说话和气，“请”字开头，“谢”字结尾，要尊重不同地区不同民族的风俗习惯，同时，要在确保安全、不影响正常工作的前提条件下，尽量为旅客排忧解难。对伤、残、病旅客予以优先照顾，不能伤害旅客的自尊心，对孕妇、幼童、老年旅客要尽量提供方便，给予照顾。

第二节 民航安检心理学概述

民航安检心理学是应用心理学的一个分支，也是心理学家族中的一个新成员，它是把心理学的相关研究成果和有关原理及研究方法运用到分析、了解安全检查这一现象而产生的新兴应用学科，是心理学的研究成果和一般原理在民航安全检查领域的应用与发展。民航安检心理学主要研究民航安全检查过程和组织中的个人行为、群体行为和领导行为，目的在于提高民航安全检查员的职业素养，增加民航业的经济效益。

一、民航安检心理学的研究对象

民航安检心理学主要研究民航安全检查员的安检心理和行为、民航旅客消费心理和行为，这两方面构成了安检心理学的主题。作为民航安全检查员专业的学生和民航安全检查员从业人员，学习民航安全检查员心理学，主要是研究民航安全检查员的安检心理与安检行为的发生、发展及其变化规律。安全检查这一现象本身是一种复杂的安全、犯罪和服务等心理现象的综合，通常安检心理现象不能单独存在，而是与民航工作的其他方面交织在一起的，所以研究安检心理学既复杂又有一定的难度。

二、民航安检心理学研究的具体内容

安检心理学特殊的研究对象，决定了它研究的具体内容。安检心理学的研究内容包括以下几个方面。

（一）民航安全检查员中的“人性”问题

对民航安全检查员人的本性、本质的研究和探索，是民航安检心理学为科学地认识处于民航空防安全环境中的“人”所作出的努力。民航科学发展中所形成的一系列人性假设理论及其相应的理论，就是人类在民航空防安全这方面研究和探索的认识成果。人性假设理论及其相应的理论，是为解决民航空防科学地认识人这个根本问题而形成的民航安检心理学的基本理论，它是对人实施科学安全检查的基石，所以，人性问题是民航安检心理学研究的一项重要内容。

（二）民航安全检查员中的个体心理

无论是什么样的民航安全检查员，都离不开每一个具体的人的活动，所以，民航安全检查员中的个体心理是民航安检心理学的主要研究对象之一。为此，关于安检人员心

理的知识，构成了民航安检心理学知识体系中的重要内容。属于安检人员心理内容范围的主要有人的需要、动机、行为目标对安检行为积极性的影响；安检员的态度，安全检查、工作积极性的激励等等。激励安检员行为积极性的理论与实践，是民航安全检查员心理研究的核心内容。它在整个民航安检心理学的理论体系中都占有重要地位。

（三）民航安全检查员中的群体心理

安全检查虽然离不开安检员的心理和行为活动，但是在民航安全检查中，每一个安检员也不可能孤立地存在和活动。众多的安检员组成各种各样的群体，例如班组、中队、大队、科室、班排、教研室、研究课题组等。研究群体心理，使群体具有更高的活动效率，取得更好的活动效益，是安检心理学研究的又一项基本内容。属于群体心理的内容主要有群体活动的内在机制、正式群体与非正式群体关系的调谐、群体中的人际关系等等。其中，群体心理又包括很多具体内容，例如群体规范和群体压力、群体凝聚力和群体士气等等。在群体心理中，人际关系是一个核心内容。所以，本书用了较多的篇幅对人际关系进行静态解剖和动态分析。

（四）民航旅客的心理现象

民航安检心理学研究中当然也少不了对民航旅客的一般心理、群体心理和个体心理特性及文化背景的研究，因此民航安检心理学中也包含了民航服务的相关研究。民航旅客的心理特点、心理需要影响着航空公司的决策及服务导向。研究民航旅客心理有利于民航工作人员更好地为民航旅客提供高质量的服务。

三、民航安检心理学的研究任务

近年来，中国民航各机场安检人员多次检查出旅客隐匿刀具及其他大量违禁品；还有个别人兴风作浪，拨打匿名电话，散布恐怖消息，扰乱人心；在安检中，个别自恃身份特殊的旅客拒绝严格安检，大闹机场，围攻、殴打安检员的事件时有发生；在飞机上使用手机、违禁吸烟的现象屡禁不止……为了旅客和飞机的安全，我国政府相关部门采取了一系列措施，严厉打击扰乱民航秩序的行为，用“铁拳”护卫蓝天的安全。而要提高民航安全检查的质量，就必须研究民航安全检查过程中旅客和工作人员的一般心理，从中找出一般的规律性，为各机场的安检工作提供一系列的理论依据。

民航安检心理学研究的首要任务是加强航空安全保卫工作，预防和减少以至杜绝因为人为干扰导致的航空运输事故。这是国家的需要，是各个机场的需要，是航空公司的需要，也是民航安全检查员自身发展的需要。

（一）民航安检心理学揭示民航安全检查员的心理规律

民航安全检查的主旨是保护广大旅客的生命财产安全。安检人员自身的素质、心理

品质的好坏、心理能力的高低都与安检工作的安全与否息息相关。所以研究安检工作人员心理的目的，就是要揭示他们需要具备哪些优良的心理品质，如何培养良好心理能力以及怎样纠正不良心理问题等，让民航安全检查员意识到，良好的心理品质既是做好民航空防工作的前提条件，也是一个合格民航安全检查员的必备条件之一。

（二）民航安检心理学揭示民航旅客的心理规律

心理需要、心理动机是产生行为的内在动因，这是人类的一般心理规律。民航安检心理学要研究的是民航旅客安全检查过程中行为背后的心理需要、动机和心理活动。如旅客乘机携带物品的原因、需要以及提出这些需要的原因，当需要得不到满足的时候旅客的心理活动、行为表现等。民航安检心理学就是要揭示这些规律，并用它来指导民航工作，提高服务质量。同时不同的旅客有不同的气质、性格，研究民航旅客的这些差异，民航安全检查员可以根据不同的性格、不同的气质进行个性化的服务，从而使服务工作做得更加完善。

四、民航安检心理学的研究原则

民航安检心理学是心理学一个新的应用学科，它既有社会属性，也具有自然属性，所以其研究方法也应和其他心理学的研究一样，必须坚持科学的原则，以辩证唯物主义和历史唯物主义为理论指导，遵循客观规律，运用科学的方法。研究安检心理学主要借鉴心理学中已经成熟的研究方法，同时还可以借鉴社会学的知识和研究方法，根据旅游心理学的科学特点有选择、有变化地使用。这些先行科学的发展为安检心理学的研究创造了先天的优势，而其后的优势则是强大的社会需要。

（一）客观性原则

客观原则就是实事求是的原则，就是对任何心理现象都必须按照它的本来面目去加以考察，必须在人的实际生活和活动中进行研究，这是因为人的心理源于客观现实，同时人的心理也是一种客观存在，有其自身产生与发展变化的规律。但是，心理是人的一种内在体验，尽管现代科技高度发达，仪器设备极其先进，但仍然难以直接对其进行观察和测量。绝大多数心理现象还只能通过对言谈举止、表情动作和活动产品的观察、分析、测量来间接推知。而且人的心理与行为之间往往不是一对一的关系，加上心理现象人皆有之，不仅研究对象有，研究者也有，研究者容易出现猜测与臆断。这一切特点、现象的存在表明，民航安检心理学研究必须严格遵循客观性原则，即研究要严格地对人的外在表现进行如实地观察和系统记录，尽可能收集完整的资料，不漏掉矛盾的资料；在分析资料得出结论时，必须尊重资料提供的事实状况，对资料不能简单取舍，更不能任意添加和臆测，只有如此，研究才可能是科学的。

（二）发展原则

世界上的任何事物，都处在永恒的运动和不断的变化之中，作为人脑对客观事物的反映的心理现象，以及与此相关的各种行为，也不可能一成不变，一定会随着客观刺激物的发展变化而变化。因此，心理学研究者必须遵循发展性原则来研究心理现象和行为的发生、发展及其变化规律。在民航安检心理学研究中，遵循发展性原则，是指要把安检人员心理和安检行为看成一个动态的发展和变化的过程。只有这样才能发现安检人员动机发生、发展及其变化的规律，并预测出它们未来的发展趋势。可见，民航安检心理学研究从指导思想到方法手段都应该遵循发展的原则，不能简单和轻易地拿前人提出的、曾经是科学的结论去解释变化了的新现象、新情况，同时研究方法要有突破、创新。

（三）联系性原则

联系性原则是指安检工作人员在安检过程中内外因素相互作用和相互制约的作用下，考察、研究人的心理活动所遵循的法则或标准。

安检工作中的每个人，其心理与行为都是在彼此相互影响、相互作用的各种外部环境因素下发生发展的，而且各种心理现象之间、心理与行为之间，也是相互影响、相互作用的。因此，民航安检心理学研究必须真实科学地揭示服务过程中心理现象的特点和规律，坚持相关性原则，必须用联系的观点去做多方面考察，考察环境因素之间、环境与心理现象之间、心理现象之间、心理与行为之间的关系，以求研究结果的科学、真实。

（四）实践性原则

安检心理学具有较强的实践性，必须坚持理论联系实际的原则，深入民航安全检查员工作的第一线，发现和研究安检工作人员的心理现象，验证研究成果并用它为安检工作服务，不断提高研究水平，这是安检工作对民航安检心理研究的要求，也是民航安检心理学学科完善、提高的要求。

（五）综合性原则

综合性原则是从以下三个方面体现出来的：第一，要综合分析和研究安检工作人员在安检过程中的不同心理特点和个性特征。安检过程中所产生的心理现象，通常都是以单个人的心理和行为反映出来，并形成其独特的个人心理品质。对此，安检工作的管理人员一方面要综合找出此类心理现象形成的员工群体，另一方面要通过此类个体心理现象的多次反映找出某些具有规律性的特点。第二，要综合分析和研究影响和制约安检过程心理现象的内部和外部因素。因为这些内部、外部因素是相互联系和相互影响的，所以，研究民航安检心理学决不能把内、外部因素割裂开来。

五、民航安检心理学的研究类型和方法

(一) 研究类型

1. 因果研究

在心理现象和外界刺激、心理现象和脑活动之间存在广泛的因果联系。如材料加工深度与记忆成绩之间的因果关系，环境与安检员心理发展之间的因果关系，飞机延误与安检员心理发展之间的因果关系，机场安检人员工作压力源及影响因素研究。

2. 相关研究

相关是事物之间的另一个关系，它和因果是不同的。如机场安检人员敬业度与人为差错的关系研究，民航飞行员压力状况与人格关系管理研究。

3. 个案研究

从个别案例中发现有价值的结果的研究类型。一般情况下，使用的样本越大，实验的结果越可靠。如“9·11”事件后航空安全的研究、旅客心理的研究等。

(二) 研究方法

1. 观察法

观察法是指在安检过程中，研究者通过感官或借助一些设备（如录像机、照相机、录音机等工具），有目的、有计划、有系统地对安检工作人员的外在行为（如动作姿势、面部表情、言语和行为习惯等）进行观测，去了解安检员的心理活动产生和发展的规律的方法。

从观察者与被观察者的关系出发，可以把观察法分为参与观察和非参与观察。参与观察是观察者直接参与到被观察者的活动中，在参与活动的同时进行观察。如为了了解民航安全检查的管理及工作风格，研究者以实习的名义到民航安检部门工作，在工作的同时，对安检人员的日常行为进行观察。在非参与观察中，观察者由于身在其中能够得到真实可信的资料，但又不可避免地会渗入观察者的主观因素，从而影响研究的客观性。非参与观察是观察者不参与被观察者的活动，以旁观者的身份进行观察。这种观察方法有助于保证被观察者活动的生态性，但研究者往往只能获得被观察者的行为表现资料，而不易了解其深层原因。

根据被观察者的情景特点，可以把观察法分为自然观察和控制观察。自然观察是在被观察者不知道的自然状态下进行的观察，如利用现代化的监控设备对安检人员的日常工作行为进行观察。这种观察最大程度地呈现了被观察者的真实状态，使得观察客观有效，但在自然状况下存在很多不可控的干扰因素，会影响到观察结果的可靠性，而且对某种现象难以重复观察。控制观察是在被观察者知道并进行了一些条件控制的非自然状态下的观察，如在人才选拔的无领导小组讨论中，把所有的候选人组成一个小组，围绕

某一焦点问题进行讨论，考官针对候选人在讨论中的表现进行评分。这种观察使观察者能在有限的时间中观测研究需要的现象，但由于在非自然条件下，被观察者的行为表现往往会在一定程度上失真。如在无领导小组讨论中，经常可以发现部分候选人存在过度表演的倾向，而另外一些候选人则过分拘谨，而这些与其日常工作中的表现相比都是有着明显的偏差的。

观察法的优点是可以在行为发生的当时和现场进行资料收集，也适用于被试不能直接报告（如聋哑人）或报告可能失实的情景中。不足之处是观察法对于观察者的能力和综合素质要求较高，观察容易“各取所需”，即所收集到的观察材料会受到观察者能力和主观因素的影响，花费较高的人力、物力和财力，研究的信、效度难以保证。

2. 调查法

调查法是通过各种方式了解被调查者在某些心理或行为上的状态。根据不同的调查方式分为三种调查法：电话调查法、面谈调查法和问卷调查法。

电话调查法是通过电话交谈来获取需要的资料。例如，航空公司通过电话联系，倾听民航旅客对于民航服务和安检的意见和建议。电话调查法省时省力、简便易行、调查面广，局限在于不能进行深度了解，获取信息单调并容易遭到被调查者的拒绝。

面谈调查法是通过与被调查者面对面地有目的地交流探究其心理状况的一种方法。依据谈话的结构化程度，又可分为有组织的谈话和无组织的谈话，前者是事先拟定好谈话提纲，根据谈话提纲来进行访谈，整个谈话过程呈现出一种明显的你问我答的形式，人才测评中的结构化面试就属于这种情况；后者是没有固定的模式，调查者随机提出问题，被试根据自己的想法随意、主动地回答。这种方法的优点是直接，被试的反应丰富，信息回收率高，不足是对研究者的谈话技巧要求较高，费时费力，被试容易产生防范心理。

问卷调查法是运用经过严格程序编制而成的问卷，让被试根据自身的实际情况进行作答，然后对其回答结果进行数据分析的方法。常用的问卷法有是非法、选择法和等级排列法三种。

是非法是提出一个问题后，要求被试进行“是”、“否”的回答，如“在无人监督的情况下，你会偷拿公司的物品吗”。

选择法是在问题后提供几个可供选择的答案，通常情况下提供的备选答案为3~7个，要求被试选择一个最适合的选项，如“你个人对于加班的态度是_____”，答案为“非常支持”、“比较支持”、“无所谓”、“比较反对”、“非常反对”。

等级排列法与选择法的呈现形式基本相同，但不要求被试进行唯一答案的选择，而是要求其依据一定的标准如重要性的大小进行排序，如要求被试依据自己的喜爱程度对“赤、橙、黄、绿、青、蓝、紫”七种颜色进行排序。

需要注意的是，问卷的编制要有科学性，信、效度必须符合心理测量学的要求，调查时被试的选取要符合随机化的原则。问卷调查法的优点是在大范围内迅速实施，不仅省时省力，节约开支，不用署名，掩饰性低，还便于作量化分析；缺点是缺乏个性或针对性，难以深入，不能把所得结论和被试的实际行为进行比较。

3. 测验法

测验法是采用标准化的心理测验量表或精密的测量仪器和材料来测量被试的个性、能力、兴趣等心理品质的研究方法。根据不同的标准，测验又分为很多类型：认知测验和人格测验；个别测验和团体测验；纸笔测验和操作测验；最高行为测验和典型行为测验；常模参照测验和标准参照测验等。无论属于哪种测验类型，在测验时都要求使用相应的标准化测验工具。

在民航安检心理学的研究中，国内常用的能力测验有中国比内测验、韦克斯勒智力量表和瑞文推理测验；人格测验有明尼苏达多相人格量表、卡特尔（R. B. Cattell）的16项人格因素量表、艾森克（H. J. Eysenck）人格问卷、大五人格问卷及当前广泛应用的MBTI（Myer-Briggs Type Indicator）。测验个人兴趣爱好的有爱德华（Edwards, P）个人偏好量表、霍兰德（J. L. Holland）职业兴趣量表。测验心理健康的有症状自评量表SCL-90（Symptom Checklist 90）、自测健康评定量表SRHMS（Self-rated Health Measurement Scale Version）等。此外，还有成就测验、态度测验、人际关系测验等等。

使用测验法要注意两个基本要求，即测验的信度和效度。信度又称可靠性，是指测量结果的稳定、一致性程度。常用的测量信度的方法有重测信度、等值信度、折半信度和内部一致性信度。影响测量信度的因素主要有：第一，随机因素的影响。如被试身心变化、主试不按指导语去施测、施测情境的变化，以及取样不当和题意不清等因素，都会造成随机误差。第二，测验的长度。研究证明，测验越长，同质性项目越多，测量信度就愈高。然而，测验过长，被试生厌，也会降低测量的信度。第三，被测团体的异质程度。一般来说，团体越异质，测验的信度就越高；相反，当测验用于同质性大的团体时，测验信度低。

效度是指测量结果的正确性、有效性程度。效度的类型包括内容效度、预测效度、同时效度、构思效度以及聚合效度与辨别效度等。影响测量效度的因素主要有：第一，测验本身的因素。测验的选材与构思、测验的长度、项目的难度、辨别力和编排方式等都会影响测验的效度。第二，测量程序。测量程序标准化是测量效度得到保证的必要条件，其中主要包括测量程序设计、测量手册的配备和实施、程序的标准化、指导语、场地的布置、时间限制等。第三，效标的特征。效标是衡量测验是否有效的参照标准，选择一个好的效标是测量效度的前提条件。第四，样本团体的特点。研究中样本的代表性会影响效度，同一测验对于不同被试的测验功能并不一致，效度也会因此不同。如同是一份智力测验，对于有一定文化程度的被试是测智力的，但对于文化程度很低的被试就可能是测文化程度的。同时，样本的异质性会使样本分数的全距增大，在其他条件均等的情况下提高效度系数。此外，样本容量越大，测量的标准误差就越小，实测分数对总体的代表性就越好，效度就越好。但是，样本容量过大的情况下也会导致本身无效的测验被当作有效，所以也要注意这一点。

测验法的优点是测验的编制和使用十分严谨，信、效度较高；常模已建立好，可以直接用于对比研究，经济实用；和问卷法一样易于定量分析。缺点和问卷法相似，所得结果难以纳入定性分析，容易受到外界因素干扰而影响测验结果。

4. 实验法

实验法是把所研究的个体或群体放在设计好的情景中，研究者通过操纵和控制自变量和无关变量，使被试的心理产生变化，从而揭示自变量和因变量关系的研究方法。根据实验环境的不同，实验法又分为现场实验法和实验室实验法。

现场实验法是根据研究的需要在现场的自然条件下进行，尽可能控制无关变量，通过操纵某些自变量以观测因变量的变化，从而分析揭示变量间的因果关系的实验研究方法。现场实验法有两大特点，一是提高了研究的内部效度和外部效度，这正是实验由实验室走向现场的主要原因。二是现场实验法能揭示心理现象之间、变量之间的因果关系。现场实验法应用比较成功的一个例子是关于超市的背景音乐的研究。在超市中是否播放音乐或播放何种类型的乐曲，对顾客在市场中的消费行为是否有影响呢？这个问题不仅有趣，而且很有应用价值。研究者根据日常经验提出了一个假设，即不同水平的音响将影响顾客在超市内的行为（如低音量将减缓人的行动，而高音量将加速人的行动）。实验是在两个规模不同的超市里进行的，时间是星期五下午和星期六下午。实验的自变量是播放音乐的音量，因变量是购物时间长短和花钱总量。研究者在顾客走出超市后向顾客提出以下问题：你是否意识到了背景音乐？请对音乐的响度进行评价。是否喜欢这一乐曲？研究结果表明，高音量组与低音量组的顾客在花钱总量上没有显著差异，但在购物时间上有明显差别，即在高音量的市场中，顾客一般更迅速地选购货物。这一结果说明，顾客购买同样价值的物品，在高音量的背景音乐下会进行得更快。研究者建议将这一研究结论应用到不同需要的超市中，以控制超市中不同区域的人流量。

现场实验法的优点是外部效度比较高，可以研究许多在实验室中无法开展的研究课题，并能够根据研究进展的具体情况采取及时的调整。不足之处是条件不容易控制，花费比较高。

实验室实验法是在实验室内进行的，通过操纵一个或几个自变量并观察它们对因变量的作用。例如，研究者告诉一个群体的参与者，他们在先前完成一项困难的管理任务时表现不好，而告诉另一组他们出色地完成了同样的任务，但事实是两组的行为表现根本没有被评估。然后研究者要求两组再同时完成另一项任务并预测真实的行为表现。自变量是积极或消极的反馈，因变量是第二次完成任务的表现。

实验室实验法的优点是研究者在整个研究中处于主动地位，根据实验要求来操作和控制自变量和无关变量，改变被试的心理活动；尤其是当检验假设的环境状况并不现实或假设已经在自然情境中被检验并在实验室环境中可以再现这一情境时，实验室实验法是最有用的。不足的地方是实验法的人为性及其对心理现象的过分简化，使得研究结果推广程度受到限制，外部效度较低；此外，由于现实原因，实验室实验法常常采用大学生作为被试。然而，很多大学生都没有真正地参加过工作，他们和企业中正式的雇员是有差别的，这也会影响到研究结论的推广。同时，在实验室中模拟组织结构和过程的许多特征是极其困难的，如组织中员工离职行为和低的绩效不可能在实验室环境单独再现和考察。反过来，实验室从事的许多工作是处理那些无法应用于现实生活或无法在现实生活中再现的问题。如一个组织不可能为了符合一个理想模型重新设计组织结构，虽

然可能找到优秀的员工，但人员更换将可能影响士气和绩效。

5. 个案法

个案法也叫案例法，是运用多种研究方法对某一个体、某一群体或某一组织在较长的时间里连续进行观察和调查，获取广泛的信息和资料，全面了解其心理发展变化的过程的方法。在管理心理学的研究中，个案法有助于对组织中的某一团体或群体，如某安检小组、科室以及整个安检部门进行全面而深入的了解和分析，帮助其解决问题持续发展，具有很大的应用价值和现实意义。例如为了探究安检员工的高离职率现象，研究者可以有针对性地和该安检部门的领导、管理者以及员工进行交流，了解实际情况，在此基础上整理出有关离职现象原因的详细材料。这份材料就是一个个案，个案产生的过程就称为个案研究过程。个案法有时和其他方法（如观察法、测验法、传记法等）配合使用，这样可以收集到更丰富的个人资料。

个案法的优点是研究比较深入，能及时提供动态的信息，对个体或组织内部问题的诊断和纠正有很大帮助。不足是由于研究对象为个案，样本不具代表性，使得研究结论难以推广，外部效度偏低，而且研究需要投入大量人力、物力和时间，因而采用较少。

上述几种方法都有一定的应用价值，但也有一定的局限性。在管理心理学的实际研究中，研究者往往不只是采用一种方法，而是同时兼用几种方法，使之取长补短，更全面、准确地反映人的心理活动规律。如我们在使用调查法或实验法时，会加入一些个案来丰富、拓展研究内涵，使研究结果更具有说服力。此外，新的方法也不断涌现，例如电子计算机技术的使用，使管理心理学的研究更趋科学化。

【本章小结】

心理健康是一种幸福进取的良好状态。心理健康维护就是个人在生活中为了促进自己达到一种幸福进取的良好状态而采取的方法。心理不健康的分类为一般心理问题、严重心理问题和神经症性心理问题。民航安全检查员常见的心理问题有情绪、交往困惑。民航安检员的工作压力管理中，需要了解压力、工作压力和工作压力源的相关概念。民航安检员的工作压力源包括工作适应性压力、职业发展压力、自身压力等。民航安检员的工作压力管理策略包括改变个人认知、加强身心放松练习、创建个人压力规则、加强安全检查员的职业生涯规划、完善安检员培训体系、实施员工援助计划等。

【思考与练习题】

1. 心理问题的类型是什么？
2. 什么是心理健康以及心理健康维护？
3. 民航安全检查员常见的心理问题有哪些？
4. 民航安全检查员的压力源及其症状是什么？
5. 民航安全检查员的工作压力管理策略有哪些？